

# **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI PERUM PEGADAIAN**

**(Studi Deskriptif tentang Pelaksanaan "SI INTAN" dalam  
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah di Perum Pegadaian  
Cabang Dinoyotangi Surabaya)**

KK  
Fis AN 24/02  
Ret  
P

## **SKRIPSI**



UNAIR  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

Oleh :

**DWI UTARI RETNANINGTYAS**  
**NIM : 079615300**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GENAP TAHUN 2001 / 2002**

# **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI PERUM PEGADAIAN**

**(Studi Deskriptif tentang Pelaksanaan "SI INTAN" dalam  
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah di Perum Pegadaian  
Cabang Dinoyotangsi Surabaya)**

## **SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Oleh :

**DWI UTARI RETNANINGTYAS**  
**NIM : 079615300**

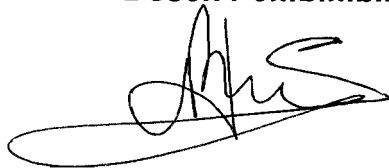
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GENAP TAHUN 2001 / 2002**

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

**Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan**

**Surabaya, 14 Juni 2002**

**Dosen Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Rais', with a large, sweeping underline.

**Drs. Soenyoto Rais, MA**

**NIP. 130.324.137**

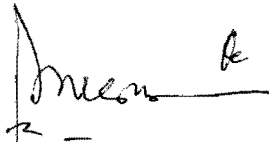
## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada :

Hari : Jumat  
Tanggal : 5 Juli 2002  
Waktu : Pukul 08.00 WIB  
Tempat : Ruang 250

Dewan Penguji terdiri dari :

KETUA



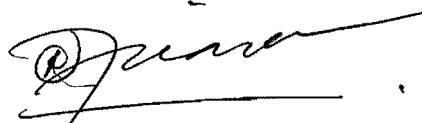
Drs. Roestoto Hartojo Putro, SU.  
NIP. 130.783.545

ANGGOTA

a.n 

Drs. Soenyoto Rais, MA.  
NIP. 130.324.137

ANGGOTA



Dra. Rochyati Wahyuni Triana, MSi.  
NIP. 131.570.345

## ABSTRAKSI

Fokus penelitian ini adalah untuk menjawab "bagaimana pelaksanaan Si INTAN dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Perum Pegadaian". Hal ini didasarkan pada fenomena empiris bahwa budaya Si INTAN yang tertuang dalam SK Direksi No. Kp9/4/4 tanggal 2 April 1997 selama ini belum dapat dilaksanakan secara optimal dan banyak menemui hambatan. Karena itu, penelitian ini adalah untuk menggambarkan pelaksanaan budaya Si INTAN yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah.

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, serta penggunaan dokumen sebagai data sekunder. Wawancara secara langsung dilakukan terhadap dua informan awal dan sebelas informan lanjutan dengan teknik pengambilan sampel purposive, yakni atas dasar apa yang diketahui tentang variasi serta elemen yang ada, yang terkait dengan pelaksanaan Si INTAN di Perum Pegadaian. Observasi dilakukan terhadap sikap/komitmen pelaksana dalam melaksanakan tugasnya, serta respon nasabah terhadap Si INTAN. Penggunaan dokumen dilakukan untuk memperoleh data tentang jumlah nasabah, pertumbuhan omzet, jumlah barang jaminan, besarnya Uang Pinjaman dan Sewa Modal, biaya Pemeliharaan dan Asuransi, serta sarana pendukung pelayanan yang ada di pegadaian Dinoyotangsi. Untuk memeriksa keabsahan data digunakan triangulasi sumber data dengan membandingkan hasil wawancara, hasil pengamatan, dan dokumen yang ada. Analisis data dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan beberapa tabel frekuensi, karena data yang diperoleh adalah berupa kata-kata yang berkisar pada data kualitatif dan hasil kuisioner yang dibagikan pada 25 nasabah yang datang ke pegadaian cabang Dinoyotangsi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya Si INTAN telah berjalan/dilaksanakan meskipun belum terlalu sempurna. Hal tersebut dilihat pada sampel penelitian yaitu di pegadaian cabang Dinoyotangsi, dimana nasabah sebagian besar menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas dan tidak pernah komplain. Tingkat kepuasan nasabah tersebut dipengaruhi oleh sikap petugas dalam melayani nasabah, yaitu dengan ramah dan baik, sesuai dengan prosedur yang ada, serta adil dan tidak pilih kasih. Sedangkan pelaksanaan budaya Si INTAN dapat diukur dari dua variabel, yaitu sumber daya dan komunikasi. Melalui dua variabel tersebut dapat dikatakan bahwa budaya Si INTAN yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah telah terimplementasi, meskipun masih ada beberapa kekurangan. Hambatan yang utama adalah sumber daya administratif, yaitu jumlah dan kualitas dari staf pelaksana yang masih belum memadai dan juga komunikasi yang dilakukan oleh petugas kepada nasabah, sehingga banyak yang tidak tahu tentang budaya Si INTAN. Sedangkan faktor yang mendukung adalah komunikasi, baik vertikal (pimpinan dengan petugas) maupun horizontal (antar petugas) serta sumber daya fisik (sarana pendukung pelayanan). Selain itu yang juga mempengaruhi pelaksanaan budaya Si INTAN adalah sikap petugas terhadap esensi dari budaya Si INTAN, serta dukungan kelompok sasaran yaitu nasabah yang tahu tentang budaya Si INTAN.